Nederlandse Zorgautoriteit

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn
en Sport
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht

Postbus 3017
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Behandeld door	Telefoonnummer	E-mailadres	Kenmerk
			113450/159064

Onderwerp	Datum
Voortgang Onterechte Bijbetalingen Verpleeg- en Verzorgingshuizen	20 januari 2015

Mijnheer de Staatssecretaris,

Met deze brief informeer ik u over de definitieve onderzoeksresultaten en de voortgang van de maatregelen tegen onterechte bijbetalingen in verpleeg- en verzorgingshuizen.

Onderzoek onterechte bijbetalingen

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) onderzocht afgelopen jaar of verpleeg- en verzorgingshuizen cliënten transparant informeren over bijbetalingen voor aanvullende diensten en of er mogelijk sprake is van onterechte bijbetalingen. De aanleiding, opzet en voorlopige resultaten van dit onderzoek zijn in mijn eerdere brieven van 13 maart 2014 en 25 augustus 2014 uiteengezet. Volledigheidshalve zijn deze brieven in bijlage toegevoegd. Hieronder zet ik op hoofdlijnen de eindstand van het onderzoek uiteen.

Onvoldoende transparantie

- In 2013 deed de Consumentenbond onderzoek naar bijbetalingen in verpleeg- en verzorgingshuizen[1]. Van de zorginstellingen die de Consumentenbond onderzocht, constateert de NZa dat zestien instellingen cliënten onjuist of onvolledig informeerden over bijbetalingen voor aanvullende diensten. Om de betreffende zorgaanbieders tot meer transparantie te bewegen, heeft de NZa ze een voornemen tot aanwijzing gestuurd.
- Daarnaast onderzocht de NZa de transparantie van 304 zorgaanbieders die niet door de Consumentenbond geraadpleegd zijn. Bij vijftig instellingen bleek de informatievoorziening onvoldoende. Deze zorginstellingen hebben, in afstemming met de zorgkantoren, maatregelen toegezegd om de informatievoorziening over bijbetalingen in lijn te brengen met de wet- en regelgeving.

[1] Consumentenbond (2013), Nieuwe bewoners uitgekleed. Consumentengids oktober 2013, 52-55.

Onterechte bijbetalingen

- Naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond, heeft de NZa in tien gevallen vastgesteld dat cliënten daadwerkelijk ten onrechte bijbetaald hebben voor zorg die vanuit de AWBZ vergoed werd. Hiermee is een totaalbedrag van € 188.257,66 gemoeid. Dit bedrag is inmiddels terugbetaald aan de ruim driehonderd gedupeerde cliënten. De hoogte van de gerestitueerde bedragen varieert van € 18,50 tot € 4.000,- per cliënt.
- Bij de 304 zorgaanbieders die buiten de reikwijdte van het onderzoek van de Consumentenbond vielen, stellen wij vast dat twintig zorginstellingen in het verleden onterechte bijbetalingen in rekening brachten. Deze onterechte bijbetalingen hadden voornamelijk betrekking op was- en inrichtingskosten. De zorginstellingen hebben de ten onrechte geïncasseerde bedragen terugbetaald aan de gedupeerde cliënten.

Voortgang maatregelen onterechte bijbetalingen

De NZa heeft zich de afgelopen maanden ingespannen om nadere invulling en uitvoering te geven aan de maatregelen uit het interventieplan. In dit kader is op 10 september 2014 een bijeenkomst met stakeholders georganiseerd. Het doel van deze bijeenkomst was om betrokkenen te informeren over de uitkomsten van het onderzoek en de voorgestelde maatregelen om onterechte bijbetalingen tegen te gaan. Aan deze bijeenkomst namen vertegenwoordigers van zorgaanbieders, zorgkantoren, Zorgverzekeraars Nederland, Zorginstituut Nederland (hierna: het Zorginstituut), Consumentenbond, Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie, Netwerk Cliënten in de Zorg, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de NZa deel. Tijdens deze bijeenkomst hebben de deelnemers een aantal interventies aan de orde gesteld, die momenteel gezamenlijk door cliëntenorganisaties, zorgaanbieders, zorgkantoren, het Zorginstituut en de NZa worden uitgewerkt.

Hieronder beschrijf ik de inhoud en voortgang van de maatregelen tegen onterechte bijbetalingen. Deze maatregelen vloeien voort uit het interventieplan van de NZa en de hiervoor genoemde stakeholders-bijeenkomst. Achtereenvolgens behandel ik de maatregelen die getroffen worden door cliënten en zorgaanbieders, zorgkantoren, het Zorginstituut en de NZa.

Cliënten en zorgaanbieders

- Van belang is dat cliënten en zorgaanbieders vooraf beter geïnformeerd zijn over de spelregels omtrent eigen betalingen. Wanneer de verwachtingen vooraf duidelijk zijn, zullen er achteraf minder geschillen ontstaan. Idealiter vinden partijen zelf oplossingen voor geschillen, zonder dat deze escaleren. Cliëntenorganisaties en zorgaanbieders gaan de voorlichting aan cliënten verbeteren via de kanalen die hun ter beschikking staan (websites, brochures). Op dit moment werken zorgaanbieders plannen uit om de informatie-voorziening te verbeteren. Zij leveren deze plannen begin dit jaar op aan de NZa en de andere partijen uit het veld.

- Cliëntenorganisaties ontvouwen initiatieven om de positie van de cliënt te versterken. Zo ontwikkelde Netwerk Cliënten in de Zorg een masterclass voor cliëntenraden en heeft LOC Zeggenschap in zorg een stappenplan 'Inzicht in extra diensten' opgesteld voor cliëntenraden.

Zorginstituut Nederland

- Het Zorginstituut heeft de wettelijke taak uitleg te geven aan de aanspraken in de Wet langdurige zorg (Wlz). Het Zorginstituut wil die uitleg zo vormgeven dat cliënten, cliëntenraden en zorgaanbieders zoveel mogelijk ruimte hebben voor het maken van afspraken over hoe de zorg concreet wordt geleverd, zonder dat de rechtszekerheid van verzekerden in het geding komt. Het Zorginstituut heeft in het najaar vijf rondetafelbijeenkomsten belegd, waarin het in gesprek is gegaan met cliëntenraden (twee groepen), zorgaanbieders (twee groepen) en zorgkantoren (één groep). In die gesprekken is verkend op welke manier het Zorginstituut zijn taak in de Wlz het best vorm kan geven, en welke randvoorwaarden nodig zijn om tot maatwerk te komen. Het Zorginstituut zal begin 2015 de betrokken partijen over zijn bevindingen consulteren. Een definitief standpunt kan in het voorjaar worden verwacht.
- Uit de onderzoeken van de Consumentenbond en de NZa blijkt dat de meeste onjuistheden in de informatievoorziening betrekking hebben op pedicure-, was- en inrichtingskosten. Het Zorginstituut gaat de inhoud van deze aanspraken de komende maanden verduidelijken.

Zorgkantoren

- Zorgkantoren, door Wlz-uitvoerders gemandateerd, spannen zich in om de positie van cliënten te versterken. De zorgkantoren zijn het aanspreekpunt voor cliënten en kunnen hen ondersteunen, ook waar het gaat om aanspraken in het pakket en bijbetalingen. Zij halen ook actief informatie op bij cliënten. Zo hebben zorgkantoren recent een vragenlijst ontwikkeld voor cliëntenraden. De respons op deze vragenlijsten geeft informatie over de betrokkenheid van de cliëntenraad bij de vaststelling van beleid over diensten, tarieven, signalen en klachten. Als de cliëntenraad hiermee instemt kan het zorgkantoor de uitkomsten inbrengen in de reguliere gesprekken die zij met de aanbieder voeren en hiermee de cliënttevredenheid en betrokkenheid stimuleren.
- In de overeenkomst die aanbieders en zorgkantoren sluiten wordt de aanbieder gevraagd op de website informatie over aanvullende diensten te publiceren. Vanzelfsprekend wordt de aanbieder aan deze bepaling gehouden. Als er, om deze of andere redenen, aanleiding toe is kan in periodieke gesprekken die het zorgkantoor met de aanbieder voert, worden stilgestaan bij dit thema om verduidelijking te geven of verbeterafspraken te maken.

NZa

- De NZa heeft zestien zorginstellingen een voornemen tot aanwijzing gestuurd. Deze voornemens tot aanwijzing vloeiden voort uit de constatering dat de instellingen hun informatievoorziening over bijbetalingen nog steeds niet op orde hadden. Uiteindelijk heeft deze interventie ertoe geleid dat de informatievoorziening alsnog aangepast is.

De NZa heeft deze aanpassingen gecontroleerd en akkoord bevonden. Er zijn om die reden geen voornemens tot aanwijzing omgezet in daadwerkelijke aanwijzingen.

- In navolging van eerdere presentaties op 25 juni en 1 juli 2014, heeft de NZa op 24 september 2014 opnieuw een presentatie gegeven aan vertegenwoordigers van cliëntenraden. Deze presentatie ging over de rol van cliëntenraden bij de aanpak van onterechte bijbetalingen en vond plaats op een bijeenkomst over 'besteding van zorggeld' van LOC Zeggenschap in zorg. In totaal zijn op deze drie bijeenkomsten circa honderddertig vertegenwoordigers van cliëntenraden bereikt.
- Het interventieplan voorziet voorts in de mogelijkheid om signalen van onterechte bijbetalingen via het strafrecht aan te pakken. Als er vermoedens zijn van strafbare feiten, zoals oplichting of valsheid in geschrifte, vindt afstemming plaats met het Openbaar Ministerie.
- De uitkomsten van de stakeholdersbijeenkomst worden meegenomen ter aanpassing van de jaarlijkse prestatiemeting die de NZa uitvoert in het kader van het uitvoeringstoezicht op de Wlz.

In het voorjaar van 2015 organiseert de NZa een bijeenkomst met de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de interventies. Tijdens deze bijeenkomst worden de resultaten van de hiervoor genoemde interventies besproken. Bovendien zullen wij dan met de partijen bepalen hoe de resultaten aan uw ministerie gerapporteerd worden.

Ten slotte

Met de publicatie van de Consumentenbond in 2013 is aandacht gevraagd voor onterechte bijbetalingen in verpleeg- en verzorgingshuizen. De NZa deed afgelopen jaar uitgebreid onderzoek naar dit probleem. Nu dit onderzoek is afgerond, staat vast dat een aantal instellingen onterechte bijbetalingen in rekening heeft gebracht. Bovendien bleek de informatievoorziening aan cliënten over bijbetalingen in veel gevallen onvoldoende transparant. De afgelopen maanden heeft de NZa samen met zorgaanbieders, zorgkantoren en cliëntenorganisaties interventies verkend om onterechte bijbetalingen terug te dringen. Een aantal interventies is reeds uitgevoerd of wordt momenteel gezamenlijk uitgewerkt. Als gevolg hiervan is informatie over bijbetalingen voor cliënten transparanter geworden. Gelet op de bereidheid vanuit het veld om mee te denken met mogelijke maatregelen en hier ook verantwoordelijkheid in te nemen, verwacht ik bovendien dat het aantal gevallen van onterechte bijbetalingen verder af zal nemen.

Hoogachtend,
De Nederlandse Zorgautoriteit,

drs. M.A. Ruys
voorzitter Raad van Bestuur a.i.

Bijlagen

Onze brief aan VWS van 13 maart 2014, kenmerk 76633/106892 en onze brief aan VWS van 25 augustus 2014, kenmerk 76633/131269, inclusief de twee bijlagen.